

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS**

Aprobado en Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N° 010-2012, de fecha 12.03.2012

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	Finalidad .....	3
1.2	Alcance.....	3
1.3	Actualización .....	3
1.4	Base Legal y/o Administrativa .....	3
1.5	Responsabilidad .....	3
2.	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO .....	4
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	5
4.	MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA .....	6
4.1	División Soporte Regional.....	6
4.2	División Zonal Lima.....	8
5.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	10
5.1	Jefatura de Departamento de Red de Agencias.....	10
5.1.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Red de Agencias.....	10
5.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Red de Agencias.....	12
5.1.3	Denominación del Cargo Específico: Conserje .....	13
5.1.4	Denominación del Cargo Específico: Chofer .....	14
5.1.5	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Adjunto .....	14
5.1.6	Denominación del Cargo Específico: Analista Red de Agencias. ....	17
5.1.7	Denominación del Cargo Específico: Ejecutivo de Servicios. ....	19
5.2	División Soporte Regional .....	20
5.2.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Soporte Regional .....	20
5.2.2	Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Finanzas.....	23
5.2.3	Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Informática.....	24
5.2.4	Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Personal. ....	25
5.2.5	Denominación del Cargo Específico: Analista Regional Logística .....	26
5.2.6	Denominación del Cargo Específico: Analista Regional Comercial .....	27
5.3	División Zonal Lima .....	28
5.3.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Zonal Lima. ....	28
5.3.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria División Zonal Lima.....	30
5.3.3	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Zonal .....	31
5.3.4	Denominación del Cargo Específico: Analista Zonal Lima .....	32
6.	ORGANIGRAMA .....	34

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones a nivel de cargo específico del Departamento Red de Agencias.

### 1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran el Departamento Red de Agencias.

### 1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos del Departamento o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

### 1.4 Base Legal y/o Administrativa

- a. Acuerdo de Directorio N° 1698, de fecha 2008.02.07, que se aprueba la aplicación por etapas de la nueva Estructura Orgánica del Banco de la Nación.
- b. Acuerdo de Directorio N° 1850, de fecha 2011.04.07, que aprueba la nueva versión del Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

### 1.5 Responsabilidad

El Jefe de Departamento es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Jefes de División son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

Para asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente Manual de Organización y Funciones, cada Jefe de unidad orgánica deberá indicar al personal a su cargo, por escrito y en forma detallada, las funciones que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## 2. MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO

### MISIÓN

Asegurar la administración eficiente de la Red de oficinas, que permita brindar productos y servicios de calidad, en forma permanente y oportuna en el ámbito nacional, cumpliendo las metas y objetivos trazados por la Administración del Banco. Asimismo, garantizar la gestión de las políticas financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente y calidad de servicios.

### FUNCIONES

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento Red de Agencias.
- b. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos y materiales; finanzas y contabilidad; y de servicios financieros.
- c. Garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con los Departamentos correspondientes.
- d. Promover y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalia y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- e. Coordinar la ejecución de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas para que se desarrollen en forma adecuada y oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- f. Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en la Red de Oficinas.
- g. Asegurar la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- h. Evaluar la gestión administrativa de las Divisiones de Soporte Regional, de la División Zonal Lima y de la red de oficinas en el ámbito nacional.
- i. Evaluar los informes semestrales de gestión remitidos por los Jefes de las Divisiones de Soporte Regional y Zonal Lima y elaborar el informe consolidado de gestión para la Gerencia General.
- j. Establecer las condiciones y parámetros para que los Jefes de las Divisiones de Soporte Regional aprueben y ejecuten los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción, a fin de garantizar la operatividad de las mismas; asimismo, el Jefe del Departamento de Red de Agencias aprobará y ejecutará el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División de Soporte Regional a otra. En ambos casos se dará cuenta al Departamento de Personal, quien cautelará el cumplimiento de la acción de personal.
- k. Establecer las condiciones y parámetros para que las Divisiones de Soporte Regional planifiquen, ejecuten y controlen los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC.
- l. Aprobar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito nacional, en coordinación con el Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- n. Velar por el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- o. Efectuar el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- p. Controlar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- q. Evaluar los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- r. Velar por la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- s. Garantizar el registro, la canalización e información del resultado de los reclamos presentados en la red de oficinas, de acuerdo a los plazos establecidos; utilizando los resultados para la mejora continua del proceso de atención al cliente.
- t. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con los Departamentos de Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- u. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- v. Informar al Departamento de Riesgos las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- w. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Departamento.
- x. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Divisiones Soporte Regional y sus Oficinas dependientes.
- y. Administrar el presupuesto asignado a su departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- z. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por el departamento.
- aa. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

### 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### ORGANO DE DIRECCIÓN

- Jefatura de Departamento

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### ORGANOS DE LÍNEA

- División Soporte Regional
- División Zonal Lima

#### 4. MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

##### 4.1 División Soporte Regional

###### Misión

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las oficinas, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's, Cajeros Monederos, Cajeros Corresponsales, etc.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la dirección, coordinación, orientación, apoyo y control; a fin de que éstas brinden servicios de calidad a plena satisfacción de nuestros clientes.

###### Funciones

- Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo -POI y los Proyectos Internos de la División de Soporte Regional.
- Implementar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Divisiones de Soporte Regional, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, logísticos; informáticos y materiales; finanzas y contabilidad y de servicios.
- Implementar sistemas de monitoreo para el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con los departamentos correspondientes.
- Promover y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con instituciones financieras de intermediación a nivel regional.
- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- Validar las metas de colocaciones de productos y servicios, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- Validar las metas de canales de atención, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- Implementar en forma adecuada y oportuna las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas; para que se desarrollen en forma adecuada y oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información de la División.
- Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División.
- Gestionar que la dotación del presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, se realice en forma oportuna y suficiente que asegure una adecuada atención de los servicios bancarios en la región.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas a su cargo.
- m. Elaborar los informes semestrales de gestión de la División y remitirlos al Departamento Red de Agencias.
- n. Ejecutar las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para que el Jefe de la División Soporte Regional apruebe y ejecute los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo, ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la División de Soporte Regional a otra; aprobados por el Departamento Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.
- o. Proponer el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División a otra al Departamento de Red de Agencias.
- p. Planificar, ejecutar y controlar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC. de acuerdo a las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para las Divisiones de Soporte Regional
- q. Proponer los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- r. Identificar las necesidades de capacitación de las oficinas a su cargo, coordinar y supervisar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- s. Proponer la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito de la División, en coordinación con el Departamento Red de agencias, Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- t. Velar por el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la División de Soporte Regional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- u. Velar por el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la División de Soporte Regional.
- v. Velar y controlar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- w. Evaluar los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la División de Soporte Regional e implementar las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- x. Supervisar y evaluar los resultados sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito de la División de Soporte Regional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- y. Velar que se registre, canalice e informe los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- z. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito regional en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- aa. Administrar los riesgos de su competencia, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.

- bb. Informar al Departamento de Riesgos y al Departamento Red de Agencias las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- cc. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las oficinas de la División de Soporte Regional que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- dd. Asumir ante el Gerente General y el Departamento Red de Agencias los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la División de Soporte Regional.
- ee. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- ff. Administrar el presupuesto asignado a la División Soporte Regional y sus Oficinas dependientes, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- gg. Velar por el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la División Soporte Regional y sus oficinas dependientes.
- hh. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- ii. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) y remitirla al Departamento Red de Agencias.
- jj. Remitir la información requerida por los sistemas establecidos por los Departamentos Red de Agencias y Logística.
- kk. Verificar la conservación y el adecuado mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las oficinas a su cargo, en coordinación con sus unidades orgánicas responsables.
- ll. Supervisar que el registro de inventarios de activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
- mm. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

#### 4.2 División Zonal Lima

##### Misión

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las oficinas, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's, Cajeros Monederos, Cajeros Corresponsales, etc.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la dirección, coordinación, orientación, apoyo y control; a fin de que éstas brinden servicios de calidad a plena satisfacción de nuestros clientes.

##### Funciones

- a. Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo -POI y los Proyectos Internos de la División Zonal Lima
- b. Implementar sistemas de monitoreo para el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con los departamentos correspondientes.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Promover y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación a nivel de la División Zonal Lima.
- d. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- e. Validar las metas de colocaciones de productos y servicios, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- f. Validar las metas de canales de atención, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- g. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- h. Implementar en forma adecuada y oportuna las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas; para que se desarrollen en forma adecuada y oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información de la División Zonal Lima.
- i. Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División Zonal Lima.
- j. Gestionar que la dotación del presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, se realice en forma oportuna y suficiente que asegure una adecuada atención de los servicios bancarios en las oficinas de su dependencia.
- k. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas a su cargo,
- l. Elaborar los informes semestrales de gestión de la División y remitirlos al Departamento Red de Agencias.
- m. Ejecutar las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para que el Jefe de la División Zonal Lima apruebe y ejecute los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo, ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la División Zonal Lima a otra División de Soporte Regional aprobados por el Departamento de Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.
- n. Proponer el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División a otra al Departamento Red de Agencias.
- o. Proponer los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo y remitirlas al Departamento Red de Agencias
- p. Identificar las necesidades de capacitación de las oficinas a su cargo, coordinar y supervisar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- q. Proponer la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito de la División, en coordinación con el Departamento Red de agencias, Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- r. Velar por el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la División zonal Lima.
- s. Evaluar los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la División Zonal Lima e implementar las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- t. Supervisar y evaluar los resultados sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito de la División Zonal Lima y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- u. Velar que se registre, canalice e informe los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- v. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito de su jurisdicción en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- w. Administrar los riesgos de su competencia, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la División Zonal Lima, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- x. Informar al Departamento de Riesgos y al Departamento Red de Agencias las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- y. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las oficinas de la División Zonal Lima que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- z. Asumir ante el Gerente General y el Departamento Red de Agencias los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la División Zonal Lima
- aa. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- bb. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- cc. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) y remitirla al Departamento Red de Agencias
- dd. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

## 5. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

### 5.1 Jefatura de Departamento de Red de Agencias

#### 5.1.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Red de Agencias

##### Funciones Específicas:

- a. Planear y dirigir el cumplimiento de las actividades del Departamento Red de Agencias.
- b. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; aprobar el Plan Operativo Institucional – POI y los Proyectos Internos del Departamento Red de Agencias.
- c. Dirigir la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos y materiales; finanzas y contabilidad; y de servicios financieros.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Dirigir la implementación de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con los Departamentos correspondientes.
- e. Planificar y dirigir la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las Instituciones Financieras de Intermediación.
- f. Velar que se desarrollen en forma adecuada y oportuna las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- g. Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Red de Agencias.
- h. Velar que las unidades orgánicas y las oficinas de la Red de Agencias cuenten con la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- i. Evaluar la gestión administrativa de las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima y de la red de oficinas en el ámbito nacional.
- j. Evaluar los informes semestrales de las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima, y presentar el informe de gestión del Departamento a la Gerencia General.
- k. Aprobar las condiciones y parámetros para que los Jefes de las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima aprueben y ejecuten los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción.
- l. Aprobar y ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División a otra dando cuenta al Departamento de Personal.
- m. Aprobar las condiciones y parámetros para que las Divisiones de Soporte Regional planifiquen, ejecuten y controlen los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC.
- n. Evaluar y Aprobar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- o. Determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito nacional, en coordinación con el Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- p. Dirigir la planificación, organización y monitoreo de la ejecución de las actividades de integración entre el personal del Departamento y la Red de Oficinas.
- q. Velar por el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- r. Velar por el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- s. Velar por el abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- t. Supervisar que se realice la evaluación de los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) e implementar las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- u. Supervisar y evaluar los resultados sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- v. Velar que el registro, atención y canalización de los reclamos presentados en la red de oficinas, de acuerdo a los plazos establecidos; utilizando los resultados para la mejora continua del proceso de atención al cliente.
- w. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con los Departamentos de Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- x. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- y. Informar al Departamento de Riesgos las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- z. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Departamento.
- aa. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Divisiones y sus Oficinas dependientes.
- bb. Administrar el presupuesto asignado a su departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- cc. Proponer el presupuesto y/o su ampliación del Departamento Red de Agencias, administrar el presupuesto en forma eficaz y oportuna de acuerdo con los lineamientos fijados por la Gerencia General y monitorear su ejecución.
- dd. Velar por el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por el Departamento.
- ee. Implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- ff. Hacer cumplir, a los Jefes de las División de Soporte Regional y al Jefe de la División Zonal Lima, el envío mensual de los informes de consumo, debidamente consolidado.
- gg. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que le sean asignadas por el Gerente General.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: todos los Cargos Específicos del Departamento Red de Agencias.

**5.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Red de Agencias**

**Funciones Específicas:**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe del Departamento Red de Agencias.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde el Departamento Red de Agencias a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega al Departamento Red de Agencias, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Jefe de Departamento Red de Agencias.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado del Departamento Red de Agencias.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas, además de enviar y recibir faxes según las necesidades del Departamento Red de Agencias.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados al Departamento Red de Agencias, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos de los trabajadores del Banco y Locadores de Servicios del Departamento que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados al Departamento Red de Agencias, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal del Departamento Red de Agencias.
- o. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**5.1.3 Denominación del Cargo Específico: Conserje**

**Funciones Específicas:**

- a. Distribuir la correspondencia enviada por el Departamento Red de Agencias a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b. Realizar el envío y recojo de la documentación del Departamento Red de Agencias al área de fotocopiado para su reproducción.
- c. Armar las carpetas de trabajo y anillados para las reuniones que se le encomiende.
- d. Acondicionar la sala de reuniones del Departamento Red de Agencias e instalar los equipos que se requieran.
- e. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

#### 5.1.4 Denominación del Cargo Específico: Chofer

##### Funciones Específicas:

- a. Realizar con la seguridad y reserva del caso, el transporte del personal autorizado de la unidad orgánica cuando así se requiera.
- b. Apoyar en las labores de transporte de documentos de la unidad orgánica que le sean encomendados por la persona autorizada.
- c. Informar oportuna y detalladamente del resultado de las comisiones de servicio que le fueran encomendadas.
- d. Reportar al jefe inmediato superior durante toda la jornada laboral, cualquier salida o movimiento personal o del vehículo.
- e. Mantener el vehículo asignado a la unidad orgánica en óptimas condiciones de funcionamiento e higiene, coordinar su mantenimiento mecánico con la unidad orgánica pertinente y el oportuno abastecimiento de combustible.
- f. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

##### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de Departamento de Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

#### 5.1.5 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Adjunto

##### Funciones Específicas:

- a. Organizar, controlar, orientar y supervisar el cumplimiento de las actividades del Departamento Red de Agencias.
- b. Supervisar y controlar el cumplimiento de la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; elaborar y ejecutar el Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades del Departamento Red de Agencias.
- c. Supervisar y coordinar la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos y materiales; finanzas y contabilidad; y de servicios financieros.
- d. Velar por el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con los Departamentos correspondientes.
- e. Supervisar la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las Instituciones Financieras de Intermediación.
- f. Supervisar que las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima monitoreen el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios Interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Divisiones.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Consolidar las metas validadas de colocaciones de productos y servicios enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima para ser remitidas a los Departamentos correspondientes.
- h. Consolidar las metas validadas de canales de atención de productos y servicios enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima para ser remitidas a los Departamentos correspondientes.
- i. Velar que las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima cumplan las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por los Departamentos correspondientes.
- j. Velar que las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima cumplan con promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de la Red de Agencias
- k. Supervisar el seguimiento del cumplimiento en forma adecuada y oportuna de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- l. Supervisar que se cumpla la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado en las Oficinas de la Red de Agencias.
- m. Supervisar que las Divisiones y las Oficinas de la Red de Agencias cuenten con la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- n. Supervisar el proceso de evaluación de la gestión administrativa de las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima y de la red de oficinas en el ámbito nacional.
- o. Revisar y consolidar los informes de gestión de las Divisiones del Departamento y elaborar el informe de gestión del Departamento para la Gerencia General.
- p. Proponer las condiciones y parámetros para que los Jefes de las Divisiones aprueben y ejecuten los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción.
- q. Controlar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División a otra dando cuenta al Departamento de Personal.
- r. Proponer las condiciones y parámetros para que los Jefes de las Divisiones planifiquen, ejecuten y controlen los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC.
- s. Supervisar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- t. Verificar que las necesidades de capacitación de las oficinas de la Red de Agencias sean satisfechas, coordinar y supervisar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- u. Consolidar la información para determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito nacional, en coordinación con el Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- v. Proponer y ejecutar actividades de integración entre el personal de la red de agencias.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- w. Informar sobre el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- x. Informar sobre la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- y. Monitorear y consolidar información del abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's, remitidas por las divisiones
- z. Informar al Jefe del Departamento sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- aa. Elaborar informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- bb. Monitorear que se realice el registro y canalización de los reclamos presentados en forma adecuada y oportuna y que se coordine con la unidad correspondientes para su atención.
- cc. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con los Departamentos de Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- dd. Consolidar los riesgos del Departamento, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- ee. Preparar el Informe para el Departamento de Riesgos de las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ff. Monitorear el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Divisiones y sus Oficinas dependientes.
- gg. Monitorear el presupuesto asignado al Departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- hh. Formular el presupuesto del Departamento Red de Agencias; su oportuna dotación y ejecución; y consolidar la información sobre la ejecución del presupuesto de las Divisiones.
- ii. Supervisar el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por el Departamento.
- jj. Verificar la implementación de las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- kk. Velar por el cumplimiento de los Jefes de las División de Soporte Regional y Jefe de la División Zonal Lima, en el envío mensual de los informes de consumo, debidamente consolidado.
- ll. Participar en la formulación de normas y disposiciones administrativas que sean de su competencia
- mm. Participar en la formulación de ROF, MOF y MAPRO del Departamento Red de Agencias.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- nn. Elaborar los Indicadores de Gestión del Departamento
- oo. Elaborar cuadros estadísticos del Departamento Red de Agencias
- pp. Consolidar y remitir la información requerida por los sistemas establecidos.
- qq. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de Departamento Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Analistas y/o Ejecutivo de servicios.

**5.1.6 Denominación del Cargo Específico: Analista Red de Agencias.**

**Funciones Específicas:**

- a. Coordinar y orientar el cumplimiento de la elaboración y ejecución del Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades del Departamento Red de Agencias.
- b. Desarrollar en coordinación con las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima el sistema de monitoreo para realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas, y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio.
- c. Desarrollar en coordinación con las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima el sistema de monitoreo para realizar el seguimiento a la atención de los servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones Financieras de intermediación.
- d. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios Interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima.
- e. Monitorear las metas validadas de colocaciones de productos y servicios enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima y elaborar informes.
- f. Monitorear las metas validadas de canales de atención enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima y elaborar informes.
- g. Comunicar y monitorear a las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por los Departamentos correspondientes.
- h. Coordinar con los departamentos involucrados la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de Red de Agencias.
- i. Desarrollar en coordinación con las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima el sistema de monitoreo para realizar el seguimiento del cumplimiento de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- j. Consolidar los requerimientos de presupuestos de las Divisiones de Soporte Regional, la División Zonal Lima y de la Red de Oficinas; y formular el presupuesto del Departamento Red de Agencias en coordinación con el Departamento de Finanzas.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Consolidar la información sobre la ejecución del presupuesto de las Divisiones, analizar e informar a la jefatura del Departamento.
- l. Apoyar en la consolidación de los informes de gestión de las Divisiones del Departamento y participar en la elaboración del informe de gestión del Departamento para la Gerencia General.
- m. Apoyar en la elaboración de las condiciones y parámetros para que los Jefes de las Divisiones de Soporte Regional planifiquen, ejecuten y controlen los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC.
- n. Consolidar la información para supervisar y elaborar informes de las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- o. Apoyar el desarrollo de actividades de integración de personal de la Red de Oficinas.
- p. Consolidar los Informes remitidos por las Divisiones sobre el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias
- q. Consolidar y analizar los informes sobre el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- r. Evaluar los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- s. Monitorear e informar sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- t. Analizar el resultado de los reclamos presentados, identificar y proponer oportunidades de mejora de los proceso de atención al cliente en las oficinas.
- u. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias del Departamento, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- v. Brindar apoyo en el monitoreo del presupuesto asignado al Departamento, realizando un oportuno seguimiento y control en su ejecución.
- w. Elaborar un Informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por el Departamento.
- x. Proporcionar la información y documentación solicitada por el Órgano de Control Institucional y a los organismos de control externo de conformidad con las normas pertinentes
- y. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's) de las regionales.
- z. Apoyar la formulación de normas y disposiciones administrativas.
- aa. Preparar la información para la formulación del ROF, MOF y MAPRO del Departamento Red de Agencias.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- bb. Preparar la información para la elaboración de los Indicadores de Gestión del Departamento.
- cc. Mantener actualizada la información estadística del Departamento.
- dd. Consolidar y evaluar la información requerida por los sistemas establecidos.
- ee. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Supervisor Adjunto.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**5.1.7 Denominación del Cargo Específico: Ejecutivo de Servicios.**

**Funciones Específicas:**

- a. Consolidar información para la elaboración del POI, los Proyectos Internos y las Actividades del Departamento Red de Agencias
- b. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio y emitir los informes correspondientes.
- c. Monitorear e informar sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- d. Levantar incidencias y elaborar informes respecto al incumplimiento de los convenios interinstitucionales IFI's, de recaudación, de pagaduría, de préstamos realizados por las oficinas a nivel nacional.
- e. Apoyar en el monitoreo de las metas validadas de colocaciones de productos y servicios enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima.
- f. Apoyar en el monitoreo de las metas validadas de canales de atención enviadas por las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima.
- g. Monitorear a las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por los departamentos correspondientes y asegurar su cumplimiento.
- h. Monitorear que las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima cumplan con promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de la Red de Agencias
- i. Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas oportuna en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención,, garantizando la transparencia y acceso a la información y emitir los informes correspondientes.
- j. Monitorear los requerimientos de presupuestos de las Divisiones y de la Red de Oficinas; y formular el presupuesto del Departamento Red de Agencias en coordinación con el Departamento de Finanzas.
- k. Brindar apoyo en la consolidación de la información sobre la ejecución del presupuesto de las Divisiones de Soporte Regional y la División Zonal Lima.
- l. Participar en la elaboración del Informe de Gestión del Departamento para la Gerencia General.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Realizar el monitoreo de las actividades de integración.
- n. Apoyar en la consolidación de la información sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's).
- o. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por el Departamento.
- p. Preparar la información y documentación solicitada por el Órgano de Control Institucional y a los organismos de control externo de conformidad con las normas pertinentes.
- q. Apoyar en la consolidación de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's) de las regionales.
- r. Brindar apoyo en la formulación de normas y disposiciones administrativas.
- s. Consolidar la información para la elaboración del ROF, MOF y MAPRO del Departamento Red de Agencias.
- t. Consolidar la información para la elaboración de los Indicadores del Departamento.
- u. Consolidar la información para la elaboración de cuadros estadísticos del Departamento.
- v. Remitir la información requerida por los sistemas establecidos por los Departamentos y el Departamento de Red de Agencias.
- w. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente de la: Supervisor Adjunto.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

## 5.2 División Soporte Regional

### 5.2.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Soporte Regional

**Funciones Específicas:**

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la División de Soporte Regional.
- b. Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo -POI y los Proyectos Internos de la División de Soporte Regional.
- c. Aplicar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Divisiones de Soporte Regional, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, logísticos, informáticos y materiales, finanzas y contabilidad y de servicios.
- d. Planificar y realizar visitas a las oficinas de su dependencia, para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- e. Planificar y dirigir la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector público, cobranza por encargo, correspondencia y con las instituciones financieras de Intermediación.
- f. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Validar las metas de colocaciones de productos y servicios, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- h. Validar las metas de canales de atención, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- i. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- j. Velar que se implemente y desarrollen en forma adecuada y oportuna las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información de la División de Soporte Regional.
- k. Supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División de Soporte Regional.
- l. Supervisar que la División de Soporte Regional y las Oficinas de la división cuenten con la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- m. Proponer el presupuesto y/o su ampliación de la División Soporte Regional y de las oficinas dependientes, coordinar para su oportuna asignación, administrar el presupuesto de División en forma eficaz de acuerdo con los lineamientos fijados por la Gerencia General y monitorear su ejecución
- n. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas del ámbito de su jurisdicción
- o. Elaborar los informes semestrales de gestión y remitirlos al Departamento Red de Agencias
- p. Aprobar y ejecutar las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento Red de Agencias para el desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la División de Soporte Regional a otra; aprobados por el Departamento de Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.
- q. Supervisar y controlar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División de Soporte Regional a otra dando cuenta al Departamento de Red de Agencias.
- r. Planificar, ejecutar y controlar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC. de acuerdo a las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para las Divisiones de Soporte Regional
- s. Elaborar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo y remitirlas al Departamento Red de Agencias.
- t. Coordinar con el Departamento Red Agencias, Departamento de Logística y la División de Seguridad la propuesta de ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito de la División de Soporte Regional.
- u. Organizar y ejecutar las actividades de integración entre el personal de la División de Soporte Regional y la Red de Oficinas.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Supervisar el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la división regional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- w. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la división regional.
- x. Supervisar, elaborar y remitir informes del abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's al Departamento Red de Agencias.
- y. Elaborar informes sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la División de Soporte Regional y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- z. Proponer a la Jefatura del Departamento y ejecutar actividades y elaborar informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito de la división regional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- aa. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- bb. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito regional, en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, de Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- cc. Elaborar informe sobre los riesgos de la División de Soporte Regional, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- dd. Remitir el Informe para el Departamento de Riesgos y el Departamento Red de Agencias de las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ee. Monitorear que las Oficinas de su ámbito de jurisdicción apliquen las Políticas y procedimientos de riesgos y seguridad de la información; asimismo instruir y supervisar que las oficinas a su cargo identifiquen señales de alerta temprana de riesgos e informen al Departamento de Riesgos.
- ff. Asumir ante el Gerente General y el Departamento Red de Agencias los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la División de Soporte Regional,
- gg. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- hh. Supervisar el presupuesto asignado a la División Soporte Regional y sus oficinas dependientes, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- ii. Elaborar un Informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la División Soporte Regional y sus oficinas dependientes.
- jj. Proporcionar información e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- kk. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de su regional. y remitirla al Departamento Red de Agencias
- ll. Remitir la información requerida por los sistemas establecidos por los Departamentos Red de Agencias y Logística.
- mm. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Jefe de Departamento de Red de Agencias
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la División Soporte Regional.

**5.2.2 Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Finanzas.**

**Funciones Específicas:**

- a. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional de la División de Soporte Regional.
- b. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente a finanzas y contabilidad.
- c. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, de riesgos y crediticias en el ámbito de la División de Soporte Regional.
- d. Monitorear la ejecución y cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División de Soporte Regional y elaborar el informe de resultados correspondiente.
- e. Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División de Soporte Regional.
- f. Consolidar y formular el presupuesto o el requerimiento de ampliación del presupuesto de la División de Soporte Regional y de las oficinas de su dependencia o su ampliación, coordinando con el Departamento de Finanzas para la asignación de las partidas presupuestarias correspondientes a la División de Soporte Regional y a las oficinas dependientes en forma oportuna.
- g. Orientar y coordinar con los administradores a fin de que elaboren sus requerimientos de manera correcta.
- h. Participar en la elaboración del informe de gestión de la División Regional.
- i. Monitorear que el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito regional se realice en forma oportuna y suficiente, en coordinación con el Departamento de Finanzas y el Departamento de Servicios Financieros
- j. Consolidar y analizar los informes sobre el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la división regional.
- k. Monitorear y consolidar información del abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's. Remitidas por las oficinas a su cargo
- l. Consolidar información sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la división regional.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Proponer a la Jefatura de la División de Soporte Regional actividades de Responsabilidad Social desde el punto de vista financiero y apoyar en la implementación.
- n. Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; y analizar el resultado de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionados a la gestión financiera.
- o. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la División de Soporte Regional, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- p. Monitorear y evaluar la ejecución del Presupuesto de la División Soporte Regional y de las oficinas dependientes, velando por su adecuada y oportuna ejecución.
- q. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de su División de Soporte Regional.
- r. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de División Soporte Regional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5.2.3 Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Informática.**

**Funciones Específicas:**

- a. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente a tecnologías de información, de seguridad de información y riesgos
- b. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias de tecnologías de información, de seguridad de información y riesgos en el ámbito de la División de Soporte Regional.
- c. Monitorear la ejecución y cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por su división y elaborar el informe de resultados correspondiente.
- d. Participar en la instalación, configuración y personalización de equipos de cómputo, comunicaciones y Medios Electrónicos de Autoservicio de la División Soporte Regional y sus oficinas dependientes, así como la realización de la asistencia técnica de primer nivel a los usuarios y equipos.
- e. Realizar todas las actividades necesarias para que las unidades dependientes de la División de Soporte Regional cuenten con los recursos TI necesarios para su correcta operatividad en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- f. Coordinar y asegurar que el Departamento de Informática dote de un stock suficiente de equipos de TI, procesamiento y almacenamiento y transistores de datos (pin pads, lectoras de cheques, sus accesorios, repuestos e insumos), a las oficinas dependientes.
- g. Participar en la elaboración del informe de gestión de la División de Soporte Regional.
- h. Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; analizar e informar de los resultados de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionados a TI, para el proceso de atención al cliente en las oficinas de su jurisdicción.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Monitorear la implementación de los Medios Electrónicos de Autoservicios en coordinación con los Departamentos de Logística y de Planeamiento y Desarrollo.
- j. Monitorear que se cumplan las políticas y procedimientos del sistema de seguridad integral de la División de Soporte Regional y Medios Electrónicos de Autoservicio bajo su jurisdicción.
- k. Gestionar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las oficinas dependientes.
- l. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de su División de Soporte Regional.
- m. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de División Soporte Regional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5.2.4 Denominación del Cargo Específico: Analista Regional de Personal.**

**Funciones Específicas:**

- a. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente a recursos humanos.
- b. Elaborar reporte de incidencias diarias, cuadro de horas extra, el rol de vacaciones y las necesidades de capacitación en coordinación con el Departamento de Personal.
- c. Participar en la elaboración del informe de gestión de la División de Soporte Regional.
- d. Apoyar en la ejecución de los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo la jurisdicción de la División de Soporte Regional; asimismo ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de los Administradores de la División de Soporte Regional a otra; aprobados por el Departamento de Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.
- e. Ejecutar los desplazamientos del personal y la rotación de los administradores y funcionarios de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, previa aprobación de la Jefatura del Departamento, dando cuenta al Departamento de Personal para su formalización.
- f. Elaborar la documentación necesaria solicitada por el jefe de división para las acciones de personal, de las unidades orgánicas de la División de Soporte Regional.
- g. Planificar y realizar el monitoreo de las actividades de integración entre el personal de la División de Soporte Regional y las Oficinas de su Dependencia.
- h. Proponer a la Jefatura de la División de Soporte Regional actividades de Responsabilidad Social y apoyar en la implementación.
- i. Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; Analizar e informar de los resultados de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionados a la gestión de personal, para el proceso de atención al cliente en las oficinas de su jurisdicción.
- j. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la División de Soporte Regional, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Consolidar y remitir la información requerida por los sistemas establecidos y por el Departamento Red de Agencias.
- l. Supervisar que se realice el mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las oficinas a su cargo, así como la presentación y conservación de las mismas, en coordinación con sus unidades orgánicas responsables.
- m. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia. unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de División Soporte Regional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5.2.5 Denominación del Cargo Específico: Analista Regional Logística**

**Funciones Específicas:**

- a) Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente a recursos materiales.
- b) Monitorear el cumplimiento de las políticas, estrategias y normatividad sobre aprovisionamiento y distribución de bienes y servicios en el ámbito de la División de Soporte Regional.
- c) Planificar, en coordinación con los administradores de las oficinas dependientes, las necesidades de recursos materiales y suministros necesarios para cada oficina dependiente, para su inclusión en el PAC.
- d) Consolidar los requerimientos de las unidades orgánicas de la División de Soporte Regional.
- e) Coordinar y realizar las actividades necesarias para que las unidades dependientes de la División de Soporte Regional cuenten con los bienes, equipos y servicios necesarios para su correcta operatividad en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- f) Participar en la elaboración del informe de gestión de la División de Soporte Regional.
- g) Participar en la ejecución de los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en el ámbito de su jurisdicción, en su calidad de Órgano Encargado de las Contrataciones - OEC. de acuerdo a las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para las Divisiones de Soporte Regional
- h) Consolidar la información para determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito de la división, en coordinación con el Departamento de Logística y la División de Seguridad.
- i) Monitorear e informar sobre el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la división regional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- j) Consolidar la información sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito regional, en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, de Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- k) Velar que el personal de la División Soporte Regional y las oficinas dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los Planes de Seguridad y de Continuidad de Negocios.
- l) a. Velar que el personal de la División Soporte Regional y las oficinas dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los Planes de Seguridad y de Continuidad de Negocios.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m) Realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la División Soporte Regional y sus Oficinas dependientes..
- n) Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de su División de Soporte Regional.
- o) Remitir la información requerida por los sistemas establecidos y por el Departamento Red de Agencias.
- p) Monitorear que se elabore los planes de mantenimiento preventivo que asegure la correcta operatividad de los bienes y equipos de las unidades y oficinas de su jurisdicción.
- q) Supervisar que el registro de inventarios de activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
- r) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de División Soporte Regional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5.2.6 Denominación del Cargo Específico: Analista Regional Comercial**

**Funciones Específicas:**

- a) Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Divisiones de Soporte Regional, concerniente a servicios financieros.
- b) Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias comerciales, de atención al cliente y calidad de los servicios en el ámbito de la División de Soporte Regional.
- c) Monitorear e informar sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- d) Apoyar y monitorear la firma de convenios con entidades públicas y entidades de intermediación financiera para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría en las oficinas de su dependencia.
- e) Supervisar el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios de las oficinas de la División de Soporte Regional y remitir información al Departamento Red de Agencias
- f) Supervisar el cumplimiento de las metas de canales de atención de las oficinas de la División Soporte Regional y remitir información al Departamento Red de Agencias
- g) Monitorear a cada oficina de la División de Soporte Regional el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por los Departamentos Correspondientes.
- h) Coordinar con los departamentos involucrados la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de Red de Agencias.
- i) Impulsar la gestión comercial fuera de las agencias del Banco de la Nación, en las Unidades Ejecutoras y diversas instituciones públicas.
- j) Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor llegada a los clientes.
- k) Apoyar y monitorear que la implementación de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas de su jurisdicción se realice en forma adecuada y oportuna.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l) Participar en la elaboración del informe de gestión de la División de Soporte Regional.
- m) Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna. Analizar e informar de los resultados de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionados a la gestión.
- n) Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la División de Soporte Regional, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- o) Preparar el Informe para el Departamento de Riesgos de las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- p) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de División Soporte Regional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

### 5.3 División Zonal Lima

#### 5.3.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Zonal Lima.

**Funciones Específicas:**

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la División Zonal Lima.
- b. Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo -POI y los Proyectos Internos de la División Zonal Lima
- c. Planear y realizar visitas a las oficinas de su dependencia, para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- d. Planificar, dirigir la implementación y el monitoreo de la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las Instituciones Financieras de Intermediación.
- e. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- f. Validar las metas de colocaciones de productos y servicios, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- g. Validar las metas de canales de atención, enviadas por las oficinas para ser remitidas al Departamento Red de Agencias.
- h. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de su dependencia.
- i. Velar que se implemente y desarrollen en forma adecuada y oportuna las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información de la División Zonal Lima.
- j. Supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División Zonal Lima.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Supervisar que la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- l. Proponer el presupuesto y/o su ampliación de la División Zonal Lima y de las oficinas dependientes, coordinar para su oportuna asignación, administrar el presupuesto de División en forma eficaz de acuerdo con los lineamientos fijados por la Gerencia General y monitorear su ejecución
- m. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas del ámbito de su jurisdicción
- n. Elaborar los informes semestrales de gestión y remitirlos al Departamento Red de Agencias
- o. Aprobar y ejecutar las condiciones y parámetros establecidos por el Departamento de Red de Agencias para el desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la División Zonal Lima a otra División de Soporte Regional aprobados por el Departamento de Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.
- p. Supervisar y controlar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una División a otra dando cuenta al Departamento de Red de Agencias.
- q. Elaborar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- r. Coordinar con el Departamento de Red de agencias, Departamento de Logística y la División de Seguridad la propuesta de ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito de la División Zonal Lima.
- s. Organizar y ejecutar las actividades de integración entre el personal de la División Zonal Lima y la Red de Oficinas.
- t. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la División Zonal Lima.
- u. Elaborar informes sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la división zonal y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- v. Proponer a la Jefatura del Departamento y ejecutar actividades y elaborar informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito de la División Zonal Lima y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- w. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- x. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito de su jurisdicción, en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- y. Elaborar informe sobre los riesgos de la División Zonal Lima, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- z. Remitir el Informe para el Departamento de Riesgos y el Departamento Red de Agencias de las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- aa. Monitorear que las Oficinas de la División Zonal Lima apliquen las Políticas y procedimientos de riesgos y seguridad de la información; asimismo instruir y supervisar que las oficinas a su cargo identifiquen señales de alerta temprana de riesgos e informen al Departamento de Riesgos.
- bb. Asumir ante el Gerente General y el Departamento de Red de Agencias los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la División Zonal Lima
- cc. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- dd. Supervisar el presupuesto asignado la División Zonal Lima y sus Oficinas dependientes realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- ee. Proporcionar información e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- ff. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's) de la Zonal y remitirla al Departamento de Red de Agencias
- gg. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Departamento Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la División Zonal Lima.

**5.3.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria División Zonal Lima**

**Funciones Específicas:**

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe de la División.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde el la División a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega a la División, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Jefe de División.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la División.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la División.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la División, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la División que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la División, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras que le sean asignadas por el Jefe de la División Zonal Lima.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Jefe de División Zonal Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5.3.3 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Zonal**

**Funciones Específicas:**

- a. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional - POI y en la elaboración de los Proyectos Internos de la División Zonal Lima.
- b. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- c. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- d. Supervisar el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios de las oficinas de la División Zonal Lima y remitir información al Departamento Red Agencias.
- e. Supervisar el cumplimiento de las metas de canales de atención de las oficinas de la División Zonal Lima y remitir información al Departamento Red Agencias.
- f. Monitorear a cada oficina de la División Zonal Lima el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por los Departamentos Correspondientes.
- g. Monitorear la gestión comercial de productos y servicios en coordinación con los administradores de las Oficinas de la División Zonal Lima.
- h. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas oportunas en la red de oficinas, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información de la División Zonal Lima.
- i. Monitorear la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la División Zonal Lima.
- j. Supervisar la ejecución del presupuesto de la División Zonal Lima y de las oficinas dependientes velando por su adecuada y oportuna ejecución.
- k. Coordinar la formulación del presupuesto de la División Zonal Lima y de las oficinas dependientes; su oportuna dotación y ejecución; y supervisar su adecuada administración.
- l. Participar en la elaboración del informe de gestión de la División Zonal Lima.
- m. Apoyar en la ejecución de los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo la jurisdicción de la División Zonal Lima; asimismo ejecutar el desplazamiento de personal y la rotación de los Administradores de la División Zonal Lima a otra División de

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Soporte Regional aprobados por el Departamento de Red de Agencias dando cuenta al Departamento de Personal.

- n. Elaborar la documentación necesaria solicitada por el jefe de División Zonal Lima para las acciones de personal, de las unidades orgánicas de la División Zonal Lima.
- o. Proponer y ejecutar actividades de integración entre el personal de la División Zonal Lima y las oficinas de su dependencia.
- p. Monitorear que el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la División zonal Lima se realice en forma oportuna y suficiente, en coordinación con el Departamento de Finanzas y el Departamento de Servicios Financieros
- q. Consolidar información sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la división zonal.
- r. Proponer a la Jefatura de la División Zonal Lima actividades de Responsabilidad Social y apoyar en la implementación.
- s. Monitorear que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; y analizar el resultado de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionados a la gestión financiera.
- t. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la División Zonal Lima, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- u. Elaborar informe, con las distintas áreas responsables en el ámbito de su responsabilidad, la solución de las incidencias operativas reportadas.
- v. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's).
- w. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Jefe de la División Zonal Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Analistas Zonales Lima.

**5.3.4 Denominación del Cargo Específico: Analista Zonal Lima**

**Funciones Específicas:**

- a. Consolidar información para la elaboración del POI y los Proyectos Internos de la División Zonal Lima
- b. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo; y emitir los informes correspondientes.
- c. Monitorear e informar al Departamento Red de Agencias sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Levantar incidencias y elaborar informes respecto al incumplimiento de los convenios interinstitucionales IFI's, de recaudación, de pagaduría, de préstamos realizados por las oficinas a nivel nacional.
- e. Apoyar y monitorear la firma de Convenios con entidades públicas y entidades de intermediación financiera (IFI's) para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría, en las oficinas de su dependencia.
- f. Consolidar información sobre el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios; de las oficinas de la División Zonal Lima.
- g. Consolidar información sobre el cumplimiento de las metas de canales de atención; de las oficinas de la División Zonal Lima.
- h. Monitorear a cada Oficina de la División Zonal Lima el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios, asignadas por los Departamentos correspondientes y asegurar su cumplimiento.
- i. Coordinar con los departamentos involucrados la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de la División Zonal Lima
- j. Impulsar la gestión comercial fuera de las agencias del Banco de la Nación, en las Unidades Ejecutoras y diversas instituciones públicas.
- k. Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor llegada a los clientes.
- l. Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas oportuna en la red de oficinas de la División Zonal Lima., ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información y emitir los informes correspondientes.
- m. Efectuar el seguimiento a la atención de los requerimientos y necesidades de los Administradores, que ameriten urgente trámite y/o deban ser considerados para el desarrollo eficiente de sus actividades operativas.
- n. Consolidar la información para la elaboración del informe de gestión de la División zonal Lima.
- o. Ejecutar los desplazamientos del personal y la rotación de los administradores y funcionarios de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, previa aprobación de la Jefatura del Departamento, dando cuenta al Departamento de Personal para su formalización.
- p. Coordinar con el Departamento de Personal y preparar la documentación necesaria para realizar las acciones de personal de los trabajadores de las oficinas bajo el ámbito jurisdiccional de la División Zonal Lima.
- q. Realizar el monitoreo de las actividades de integración entre el personal de la División Zonal Lima y las oficinas de su dependencia.
- r. Apoyar en la consolidación de información sobre los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) de la División Zonal Lima.
- s. Proponer a la Jefatura de la División Zonal actividades de Responsabilidad Social y apoyar en la implementación.
- t. Consolidar la información sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito de su jurisdicción en coordinación con los Departamentos Red de Agencias, Logística y Planeamiento y Desarrollo.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------

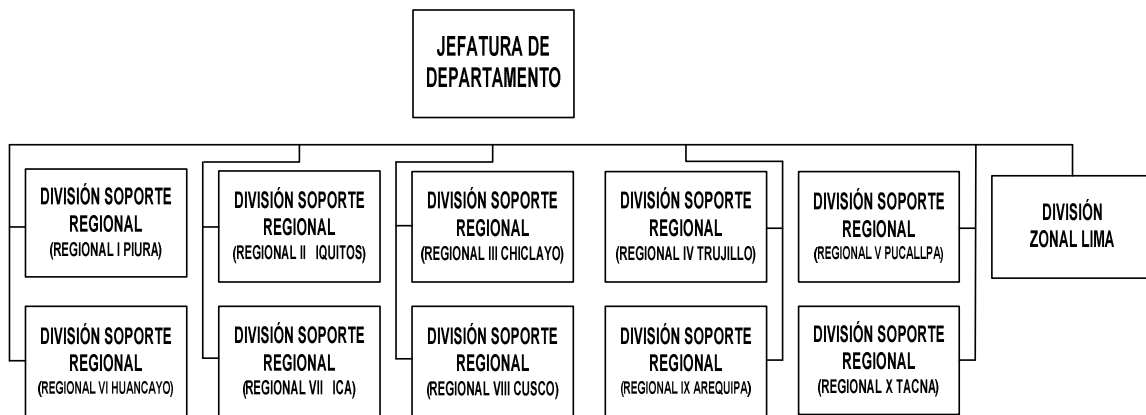
<b>MOF – DEPARTAMENTO RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-3500-18-02</b>	<b>13 MARZO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- u. Realizar el seguimiento de las incidencias operativas reportadas por los administradores de las Sucursales y/o Agencias, a través del Report Center (herramienta de consulta de incidencias).
- v. Informar oportunamente, con las distintas áreas responsables en el ámbito de su responsabilidad, la solución de las incidencias operativas reportadas.
- w. Participar en las actividades de tratamiento de los riesgos de operación de su dependencia.
- x. Atender los requerimientos de acceso a los Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de sus respectivas dependencias, de acuerdo a los procedimientos de gestión de accesos.
- y. Apoyar en la consolidación de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's) de la División Zonal Lima.
- z. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Jefe División Zonal Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**6. ORGANIGRAMA**



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>02</b>
---	----------------	-----------